



Expediente N°: E/01158/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., en virtud de denuncia presentada ante la misma por D. **A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes,

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24/01/2017, tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante), en el que formula denuncia contra la entidad Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (en lo sucesivo BBVA), de la que es cliente al haber sido transferido por la compra de Catalunya Caixa. En concreto, señala que BBVA se negó a tramitar su identificación como cliente, al pretender oponerse a que sus datos personales se utilicen con las finalidades previstas en el apartado 2.A.2 del documento denominado "*Identificación del cliente, declaración de actividad económica, tratamiento de datos personales y firma digitalizada*". Según el denunciante, la citada entidad le propuso aceptar íntegramente las indicaciones recogidas en ese documento y ejercitar posteriormente el derecho de oposición a través de su apartado de correos.

Añade que por los mismos hechos presentó una reclamación ante la entidad BBVA, en fecha 19/01/2017, empleando para ello un formulario de la Generalitat Valenciana (aporta copia). En el mismo formulario de reclamación figura cumplimentado el apartado destinado a recoger las "alegaciones de quien recibe la reclamación", con el contenido siguiente:

"Siguiendo instrucciones de consultas legales, ofrecemos la posibilidad de firmar los contratos con cláusula que cede sus datos personales, para entregar posteriormente escrito indicando que no está de acuerdo y requiere al BBVA para que sus datos personales no se incorporen a ficheros del banco para diferentes fines. El cliente no admite esta propuesta".

El denunciante aporta copia del documento "*Identificación del cliente, declaración de actividad económica, tratamiento de datos personales y firma digitalizada*", cumplimentado con los datos personales del denunciante y la fecha del 19/01/2017, pero sin firmar por éste. Los datos que contiene son los siguientes:

Nombre y apellidos
Sexo
Fecha de nacimiento
Nacionalidad
Domicilio postal
Direcciones de correo electrónico (2)
Idioma
Teléfonos (2)

Asimismo, en cumplimiento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, se recaban datos de actividad económica como profesión, empleador e ingresos brutos anuales.

En el citado documento se informa al afectado sobre la utilización de los datos personales del cliente que la entidad llevará a cabo, se informa que el mismo autoriza al BBVA a tratar sus datos para la finalidad de “*publicidad y acciones comerciales*” y se advierte sobre la posibilidad de oponerse a dicho tratamiento. Del contenido de dicho documento cabe destacar el texto siguiente:

*“2. Tratamiento por BBVA de los datos personales de sus clientes
(...)”*

A. Para qué utiliza BBVA los datos personales de sus clientes.

Usted autoriza a BBVA a tratar sus datos para las siguientes finalidades:

1. Contratación de productos y servicios bancarios y/o financieros.

- . Gestionarle adecuadamente la contratación con el Banco de productos y servicios.*
- . Controlar y valorar si hay riesgos, impagos o incidencias en los contratos entre usted y BBVA.*
- . Seguir su evolución financiera para prestarle adecuadamente los servicios financieros o asociados a la actividad del Banco, independientemente de la forma o medio que se utilice para ello.*

2. Publicidad y acciones comerciales.

- . Elaborar perfiles de cliente con fines comerciales, para ofrecerle productos y/o servicios bancarios y/o financieros de BBVA y/o de terceros, asociados a la actividad del Banco, y pertenecientes a los sectores de actividad que se indican en el presente apartado 2.A.2; así como con fines de análisis de riesgos para futuras operaciones.*
- . Realizar y gestionar los contactos comerciales que Usted mantenga con el Banco y/o de elaboración de informes comerciales, estadísticas, encuestas y estudios de mercado.*
- . Incluirle en programas de fidelización y en sorteos, incluido el envío de información detallada sobre dichos programas y sorteos así como su resultado.*
- . Elaborar estadísticas y perfiles, según sus hábitos de utilización de las tarjetas, cuentas y cualquier producto y/o servicio contratado con el Banco, para ofertarle productos y/o servicios, promociones o descuentos que puedan interesarle. Los productos y/o servicios pueden ser del Banco o de terceros, asociados a la actividad del Banco, 9 pertenecientes a los sectores de actividad que se indican en el presente apartado 2.A.2.*
- . Enviarle a través de cualquier medio, incluso por correo electrónico, medios de comunicación telemáticos, electrónicos, redes sociales, páginas web u otro medio de comunicación electrónica equivalente, información sobre productos, actividades, servicios y ofertas (a) del Banco; (b) de terceros asociados a la actividad del Banco y pertenecientes a los siguientes sectores de actividad: productos financieros y parabancarios, viajes, automoción, telecomunicaciones, seguridad, informática, educación, inmuebles, productos de consumo, ocio y tiempo libre, servicios profesionales y servicios sociales y seguros.*
- . Usted consiente que BBVA comunique sus datos de identificación y de contacto a las siguientes empresas del grupo BBVA para las finalidades descritas en el apartado anterior:*

- a BBVA Renting, S.A., BBVA Autorenting, S.A., BBVA Asset Management, S.A. SGIIC, BBVA



Servicios, S.A.U. y BBVA Mediación, Operador de Banca Seguros Vinculados, S.A, todas ellas con domicilio en (C/...1);

- a Anida Operaciones Singulares, S.A.U. con domicilio en (C/...2);

- a BBVA Seguros, S.A. Seguros Y Reaseguros, con domicilio en (C/...3);

- a BBVA Data & Analytics, S.L. Unipersonal, con domicilio en (C/...4);

- a BBVA Pensiones SA. EGFP y Gestión de Previsión y Pensiones EGFP S.A., con domicilio en (C/...5);

- a Altura Markets, S.V., con domicilio en (C/...6)

Usted puede negarse a que se utilicen sus datos personales para las finalidades de este apartado 2.A.2 en el momento de contratar con el Banco, o en cualquier momento posterior, de forma gratuita en cualquiera de las oficinas de BBVA y en cualquier momento posterior según se detalla en el apartado 2C de este documento”.

(...)

C. Derechos del Cliente.

. Consultar sus datos personales que constan en los ficheros de BBVA (derecho de acceso.

. Solicitar la modificación de sus datos personales (derecho de rectificación).

. Solicitar la supresión de sus datos personales (derecho de cancelación).

. Revocar cualquiera de los consentimientos prestados para el tratamiento de sus datos.

. Solicitar que no se traten sus datos para determinados usos (derecho de oposición).

Usted puede enviar estas solicitudes para ejercitar sus derechos al Servicios de Atención al Cliente del Grupo BBVA, Apartado de Correos... o presentarlas en cualquiera de las oficinas de BBVA, o en el correo electrónico servicioatencioncliente@grupobbva.com; presentando su DNI, un documento acreditativo de su identidad equivalente o copia escaneada de los mismos. El ejercicio de estos derechos es gratuito”.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se llevaron a cabo las comprobaciones siguientes:

1. Según lo manifestado por BBVA durante la inspección realizada el 12/09/2017:

Cuando un cliente formaliza un contrato de prestación de servicios con BBVA se le informa sobre el tratamiento de sus datos personales a través documentos incluidos o anexos a los contratos.

A dicha fecha, se utilizan 2 modelos: uno denominado “LOPD DAE”, utilizado en el proceso de alta de todos los clientes, y otro utilizado cuando los clientes firman un contrato de banca multicanal. Ambos con dos versiones: la de oficina y la de banca a distancia (NET).

La información proporcionada en relación al tratamiento de datos personales es esencialmente la misma en todos los casos, siendo la única diferencia relevante la inclusión en la versión NET de una dirección de correo electrónico en la que poder oponerse al tratamiento publicitario de sus datos o a la cesión de los mismos.

Después de las resoluciones dictadas por la AEPD en las que se apreciaron defectos en las cláusulas informativas de los contratos de BBVA, la entidad incluyó en la versión NET una dirección de correo electrónico, de forma que los clientes pudieran ejercitar su derecho en el mismo momento de la contratación.

2. Los medios por los que un cliente o quien está a punto de serlo puede manifestar su oposición al tratamiento publicitario de sus datos son:

- . En el caso de un contrato celebrado en oficina, el cliente puede oponerse indicándolo en la oficina o mediante solicitud escrita enviada por correo postal.
- . En el caso de un contrato celebrado a distancia, el cliente puede oponerse indicándolo por correo electrónico o mediante solicitud escrita enviada por correo postal.

Se constata que BBVA dispone de una herramienta informática denominada GERE, que utiliza para la gestión de las reclamaciones y derechos ARCO.

La información sobre cómo deben atenderse las solicitudes de oposición está a disposición de los empleados de las sucursales y de las personas que atienden telefónicamente a los clientes a través de la intranet del BBVA en dos documentos denominados "Acceso, rectificación, cancelación y oposición - Datos de carácter personal" y "Negativa al tratamiento de datos personales". Este último indica lo siguiente:

“En el mismo momento de la contratación o en cualquier momento con posterioridad, el interesado o su representante legal, puede manifestar su negativa al tratamiento de datos para aquellas finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual.”

. Si la negativa se produce en el momento de la contratación la solicitud deberá de realizarse en la propia oficina o en la banca por Internet mediante el envío de un correo electrónico a la dirección nopublicidad@bbva.com.

. En el caso de presentarse la solicitud en oficina, se establece que la oficina facilitará al interesado un formulario específico para ello, que una vez cumplimentado se registrará la solicitud en el sistema GERE y que la solicitud será redirigida a la oficina encargada de su tramitación.

El documento establece que los firmantes *“...manifiestan expresamente su negativa al tratamiento y comunicación por el Banco de sus datos para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual...”*.

3. En el escrito presentado por BBVA en fecha 29/09/2017, se indica que, en el caso de que la negativa al tratamiento se realice a través de la dirección nopublicidad@bbva.com la solicitud será tramitada por el Área de Clientela e Impuestos. En el caso de que la solicitud llegue a través de la dirección servicioatencioncliente@grupobbva.com (utilizado para el ejercicio de derechos ARCO) se indica que la solicitud será tramitada por el Área de Operaciones.

Por los Servicios de Inspección de la AEPD se comprobó que estas direcciones de correo electrónico son las indicadas en las versiones vigentes de los contratos y se encuentran operativas.

4. Con el citado escrito, BBVA aportó documentos que acreditan la información proporcionada a través de distintos medios a los empleados. Entre dichos medios se encuentran videos de sensibilización, un curso en materia de protección de datos, documentos y anuncios en la intranet corporativa o los edificios de la entidad.

5. Según se desprende de las comprobaciones realizadas durante la inspección, el denunciante figura en el fichero de clientes de BBVA. En el registro correspondiente figura una alerta para indicar que el denunciante no ha firmado el documento "LOPD DAE".

El sistema de información de BBVA muestra en la ficha de cliente un único campo, denominado



“Preferencias”, con el valor “*No desea publicidad*”, que según manifiestan los representantes de la entidad engloba la oposición tanto al tratamiento publicitario como a la cesión de datos.

6. Consultados los sistemas de información de BBVA que gestionan las reclamaciones, se comprueba la respuesta dada el 17/03/2017 a la reclamación reseñada en el Hecho Primero por parte del Servicio de Atención al Cliente. En esta respuesta se indica: “...*tal y como le ha trasladado la sucursal en cuestión y tenemos conocimiento de ello, se tiene que firmar los contratos con la cláusula de cesión de datos y posteriormente si no se está de acuerdo con esa cláusula, firmar escrito indicando que requiere a BBVA para que sus datos personales no se incorporen a los ficheros de la entidad para diferentes fines.*”

En los sistemas de información consta también la reclamación enviada por el Servicio Territorial de Comercio y Consumo de la Generalitat Valenciana al Defensor del Cliente de BBVA el 21/02/2017, que es contestada el 27/03/2017.

7. Durante la inspección se comprobó que desde el 23/03/2014 hasta la fecha de la inspección se han utilizado 10 versiones del documento “LOPD DAE” y se obtuvo copia de las versiones 5 a 10, válidas entre el 13/09/2015 y el momento de la inspección.

Las versiones 6 a 10 del documento son idénticas en su apartado 2.A “Para qué utiliza sus datos BBVA”.

Conforme a lo manifestado por BBVA en el punto 2 de su escrito registrado con número de 29/09/2017, el número de clientes que han prestado su consentimiento para el tratamiento de datos personales utilizando la versión 10 del documento “LOPD DAE” es de 1.707.028.

8. El documento aportado por el denunciante con su escrito de denuncia, denominado “Identificación del cliente, declaración de actividad económica, tratamiento de datos personales y firma digitalizada”, corresponde con la versión 10 de oficina, vigente desde el 27/11/2016.

Además de los datos proporcionados por el denunciante, todas las versiones del documento analizadas permiten recoger, entre otros, los siguientes datos personales adicionales:

- Estado civil
- Régimen matrimonial
- Número de hijos
- Personas a su cargo
- Estudios realizados
- Fecha de afiliación a la SS
- Número de afiliación a la SS

9. Las finalidades para las que se tratarán los datos se establecen en el punto 2.A del documento “LOPD DAE”. Se agrupan en tres conjuntos:

- . Contratación de productos y servicios bancarios y/o financieros
- . Elaboración de informes y estudios y gestión de los contactos comerciales con BBVA.
- . Elaboración de perfiles para el envío de comunicaciones comerciales propias y de terceros.

En la versión 5 la lista de productos, actividades, servicios y ofertas sobre las que el cliente podría recibir comunicaciones publicitarias incluía las de terceros asociados a la actividad del



Banco y pertenecientes a los siguientes sectores de actividad: productos financieros y parabancarios, viajes, automoción, telecomunicaciones, seguridad, informática, educación, inmuebles, productos de consumo, ocio y tiempo libre, servicios profesionales y servicios sociales y seguros.

En la versión 5 se indica que la elaboración de estadísticas y perfiles del cliente se realizará para promocionar productos o servicios financieros, mientras que las versiones 6 y siguientes amplían el tipo de productos y servicios a promocionar a todas las actividades citadas en el punto anterior.

Además, el documento solicita el consentimiento para la cesión de los datos identificativos y de contacto del cliente a 12 empresas del grupo BBVA.

Al final de la descripción de las finalidades se informa al cliente de que *“Usted puede negarse a que se utilicen sus datos personales para las finalidades de este apartado 2.A.2 en el momento de contratar con el banco, o en cualquier momento posterior, de forma gratuita en cualquiera de las oficinas de BBVA y en cualquier momento posterior según se detalla en el apartado 2.C de este documento”*. En este apartado se informa al cliente de los derechos del ARCO que le asisten y sobre la forma de ejercerlos.

En la versión 5 del documento no se incluía el texto *“...y en cualquier momento posterior según se detalla en el apartado 2.C de este documento.”*.

Ninguna de las versiones del contrato dispone de una casilla o de algún otro método que permita dejar constancia de la negativa del cliente al uso de sus datos con ese tipo de finalidades o a la cesión de sus datos personales en el momento de la firma del contrato.

10. Durante la inspección se obtiene también copias de las versiones de oficina y NET del documento “Contrato multicanal” vigente en el momento de la inspección (versión 10). Ambos contratos son idénticos a los descritos en el punto anterior en cuanto a las finalidades de la recogida, las cesiones de datos personales y los medios para oponerse a éstas.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”



III

Se denuncia a la entidad BBVA por informar al denunciante sobre la utilización de sus datos personales con finalidades distintas (publicidad y acciones comerciales) de las que motivaron su recogida, sin ofrecer, en ese momento, un mecanismo válido para que los mismos pudieran mostrar su negativa a dicho tratamiento. Los hechos denunciados tienen lugar en una oficina de la citada entidad, en la que se requirió al denunciante la formalización del documento denominado “*Identificación del cliente, declaración de actividad económica, tratamiento de datos personales y firma digitalizada*”, habilitado por la misma para recabar los datos del cliente y ofrecer a éste la información en materia de protección de datos de carácter personal.

El artículo 5 de la LOPD, establece en cuanto el “*Derecho de información en la recogida de datos*”, lo siguiente:

“1. Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.

b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.

c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos

d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Cuando el responsable del tratamiento no esté establecido en el territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, deberá designar, salvo que tales medios se utilicen con fines de tránsito, un representante en España, sin perjuicio de las acciones que pudieran emprenderse contra el propio responsable del tratamiento.

2. Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior.

3. No será necesaria la información a que se refieren las letras b), c) y d) del apartado 1 si el contenido de ella se deduce claramente de la naturaleza de los datos personales que se solicitan o de las circunstancias en que se recaban”.

Dicho precepto fija el momento en que se ha de informar del interesado al que se recaben datos personales y el contenido de dicha información.

La obligación que impone el artículo 5 es, por tanto, la de informar al afectado en el momento de la recogida de datos, pues solo así queda garantizado el derecho del mismo a tener una apropiada información y a consentir o no el tratamiento, en función de aquella.

Así, de acuerdo con lo establecido en el citado artículo 5, la entidad denunciada debe dar a sus clientes la información prevista en el mismo, con carácter previo a la solicitud de sus datos personales, y deberá ser expresa, precisa e inequívoca.

La ley ha querido imponer una formalidad específica en la recogida de datos a través de cuestionarios u otros impresos que garantice el derecho a la información de los afectados. A tal efecto, impone la obligación de que la información figure en los propios cuestionarios e impresos y la refuerza exigiendo que conste de forma claramente legible.

En relación con la cesión de datos a terceros, el artículo 11.3 de la misma Ley Orgánica establece lo siguiente:

“3. Será nulo el consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero cuando la información que se facilite al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquél a quien se pretenden comunicar”.

En cuanto a la manera en la que debe recabarse el consentimiento viene recogida en el art. 15 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece lo siguiente:

“Artículo 15. Solicitud del consentimiento en el marco de una relación contractual para fines no relacionados directamente con la misma.

Si el responsable del tratamiento solicitase el consentimiento del afectado durante el proceso de formación de un contrato para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual, deberá permitir al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos.

En particular, se entenderá cumplido tal deber cuando se permita al afectado la marcación de una casilla claramente visible y que no se encuentre ya marcada en el documento que se le entregue para la celebración del contrato o se establezca un procedimiento equivalente que le permita manifestar su negativa al tratamiento”.

Para el caso concreto de que se pretenda la realización de tratamientos con fines publicitarios y de prospección comercial, el artículo 45 del citado Reglamento establece:

“Artículo 45. Datos susceptibles de tratamiento e información al interesado.

1. Quienes se dediquen a la recopilación de direcciones, reparto de documentos, publicidad, venta a distancia, prospección comercial y otras actividades análogas, así como quienes realicen estas actividades con el fin de comercializar sus propios productos o servicios o los de terceros, sólo podrán utilizar nombres y direcciones u otros datos de carácter personal cuando los mismos se encuentren en uno de los siguientes casos:

(...)

b) Hayan sido facilitados por los propios interesados u obtenidos con su consentimiento para finalidades determinadas, explícitas y legítimas relacionadas con la actividad de publicidad o prospección comercial, habiéndose informado a los interesados sobre los sectores específicos y concretos de actividad respecto de los que podrá recibir información o publicidad”.

IV

El objeto del presente procedimiento está constituido por la información en materia de protección de datos de carácter personal que la entidad BBVA facilita a los clientes en el formulario de recogida de datos empleado en sus oficinas abiertas al público.

En este caso, se ha podido comprobar que la entidad BBVA solicita a sus clientes el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales en campañas comerciales e informativas de productos y servicios propios o de terceros, *“asociados a la actividad del Banco, y pertenecientes a los sectores de actividad que se indican en el presente apartado 2.A.2”*. En concreto, informa sobre el envío *“a través de cualquier medio, incluso por correo electrónico,*



medios de comunicación telemáticos, electrónicos, redes sociales, páginas web u otro medio de comunicación electrónica equivalente, información sobre productos, actividades, servicios y ofertas (a) del Banco; (b) de terceros asociados a la actividad del Banco y pertenecientes a los siguientes sectores de actividad: productos financieros y parabancarios, viajes, automoción, telecomunicaciones, seguridad, informática, educación, inmuebles, productos de consumo, ocio y tiempo libre, servicios profesionales y servicios sociales y seguros.

Asimismo, se informa a los clientes sobre la posibilidad de ceder tales datos, con la misma finalidad, a otras entidades *del grupo BBVA* que se citan expresamente en el mismo documento.

Y se advierte expresamente al cliente sobre la posibilidad de *“negarse a que se utilicen sus datos personales para las finalidades de este apartado 2.A.2 en el momento de contratar con el Banco, o en cualquier momento posterior, de forma gratuita en cualquiera de las oficinas de BBVA y en cualquier momento posterior según se detalla en el apartado 2C de este documento”*.

Este apartado 2.C está referido a los *“Derechos del Cliente”* y tiene el contenido siguiente:

- “. Consultar sus datos personales que constan en los ficheros de BBVA (derecho de acceso).*
- . Solicitar la modificación de sus datos personales (derecho de rectificación).*
- . Solicitar la supresión de sus datos personales (derecho de cancelación).*
- . Revocar cualquiera de los consentimientos prestados para el tratamiento de sus datos.*
- . Solicitar que no se traten sus datos para determinados usos (derecho de oposición).*

Usted puede enviar estas solicitudes para ejercitar sus derechos al Servicios de Atención al Cliente del Grupo BBVA, Apartado de Correos... o presentarlas en cualquiera de las oficinas de BBVA, o en el correo electrónico servicioatencioncliente@grupobbva.com; presentando su DNI, un documento acreditativo de su identidad equivalente o copia escaneada de los mismos. El ejercicio de estos derechos es gratuito”.

En estos casos, cuando la entidad responsable recaba el consentimiento de los interesados para la utilización o cesión de sus datos con finalidades distintas a las que determinaron la recogida de los mismos, como la finalidad promocional, la normativa reseñada exige que se ofrezca al mismo la posibilidad de mostrar su negativa a dicho tratamiento o cesión de datos personales.

En base a ello, se denuncia que BBVA por no haber dispuesto ningún mecanismo para oponerse al tratamiento con finalidades promocionales en el propio documento de recogida de datos y exigir al denunciante que ejercitara posteriormente su derecho de oposición.

Sin embargo, de la propia documentación aportada por el denunciante, que consta reseñada en al Antecedente Primero, resulta que se ofreció al mismo la información antes reseñada, así como la posibilidad de manifestar su oposición mediante escrito ante la propia oficina y en el mismo momento en que tuvieron lugar los hechos denunciado.

Este último ofrecimiento consta expresamente en la reclamación presentada por el denunciante ante la oficina en cuestión mediante un formulario de la Generalitat Valenciana, en el que se recogen las alegaciones de BBVA siguientes:

“Siguiendo instrucciones de consultas legales, ofrecemos la posibilidad de firmar los contratos



con cláusula que cede sus datos personales, para entregar posteriormente escrito indicando que no está de acuerdo y requiere al BBVA para que sus datos personales no se incorporen a ficheros del banco para diferentes fines. El cliente no admite esta propuesta”.

Este mecanismo, consistente en ofrecer la posibilidad de manifestar por escrito ante la propia oficina bancaria la negativa al uso de los datos con fines promocionales, en un caso como el presente, en el que los datos se recaban directamente del interesado de forma presencial, constituye un procedimiento válido para que el afectado pudiera hacer esta manifestación en el momento mismo de la recogida de datos personales que cumple lo establecido en el citado artículo 15 del Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Se constata, asimismo, que se informa a los clientes sobre la posibilidad de oponerse mediante carta dirigida a la dirección postal que se indica y, para la contratación a distancia, también mediante correo electrónico dirigido a la dirección servicioatencioncliente@grupobbva.com, habilitada específicamente para ello.

Por otra parte, se ha comprobado que se informa sobre los sectores de actividad a los que se podrá referirse la publicidad, de conformidad con lo dispuesto en el citado artículo 45 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, y se indican las entidades del grupo BBVA a las que podrán cederse con la misma finalidad.

En definitiva, se ofrece a los clientes mecanismos válidos, que pueden emplearse en el momento de la recogida de los datos, para que puedan mostrar su negativa a la utilización de sus datos personales con fines publicitarios, se informa sobre los sectores de actividad a los que podrá referirse la publicidad y sobre los destinatarios de la información.

Finalmente, se estima oportuno destacar que los Servicios de Inspección accedieron al sistema de información de BBVA y verificaron que en el registro correspondiente al denunciante figura la anotación “No desea publicidad” y no consta que sus datos hayan sido tratados con fines publicitarios.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a la entidad BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. y a D. **A.A.A.**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán



interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos